

онной инфраструктуры, управления (администрирования) доступом и безопасностью и оплачиваться согласно их квалификации.

Специалисты, выбранные для участия в IT проекте, должны иметь соответствующий авторитет и влияние и быть сторонниками новой технологии. Группа должна включать как технических специалистов, так и менеджеров, заинтересованных в новой технологии и разбирающихся в ее использовании. Группа должна обладать высокими способностями к коммуникации, знанием особенностей организационных процессов и процедур, а также предметной области.

После завершения проекта группа должна быть открыта для обмена информацией с остальными специалистами организации относительно возможностей нового средства и опыта, полученного при его использовании. Может оказаться желательным рассредоточить членов проектной группы на какое-то время по всей организации с целью распространения их опыта и знаний.

В заключение – пример:

В прошлом году в Москве состоялась Международная конференция «Образование – XXI век». На конференции присутствовали руководители многих Вузов и их IT подразделений. Один из докладов сделал директор IT службы Университета New Castle на северо-востоке Великобритании, которая признана лучшей среди IT служб учебных заведений.

IT подразделение Университета New Castle состоит из 125 IT специалистов. Они поддерживают функционирование и развитие гетерогенной распределенной сетевой инфраструктуры всего университета, состоящей из 10.000 рабочих мест.

**Спиричева Н.Р., Апейкина О.В.**

**Spiricheva N.R., Apeikina O.V.**

**СИСТЕМА SERVICEDESK ГФ ГОУ ВПО УГЛТУ**

**SYSTEM SERVICEDESK HF USWTU**

*nr1382873@inbox.ru*

*ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет – УПИ имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»  
г. Екатеринбург*

*Для повышения эффективности и скорости технической поддержки, безопасности хранения данных в программно-технических средствах гуманитарного факультета УГЛТУ принято решение о разработке и внедрении системы servicedesk.*

*For increase efficiency and speed of technical support, safety a data storage in software and hardware solutions for humanitarian faculty UGLTU the decision on working out and system introduction servicedesk is accepted.*

Для обеспечения качественной образовательной, научно-исследовательской и творческой деятельности гуманитарного факультета УГЛТУ необходимо использование мультимедийных, дистанционных и инновационных технологий.

Система servicedesk гуманитарного факультета – это, практически, техническая поддержка всех процессов факультета и обеспечение эффективного использования данных информационных технологий.

Цель использования автоматизированной системы - снижение временных затрат и повышение качества выполнения работ, связанных с обслуживанием и учетом технических средств (ТС) и программного обеспечения (ПО), а также осуществление контроля над их эффективным использованием.

Под эффективным использованием подразумевается:

- соответствие имеющихся ТС и ПО требованиям агентства по образованию РФ,
- внедрение и использование современных информационных технологий,
- работоспособность имеющихся программно-технических средств,
- быстрое и качественное устранение неполадок ТС и ПО,
- эффективное месторасположение ТС и ПО.

Система servicedesk гуманитарного факультета состоит из следующих функциональных подсистем:

- Менеджер заявок;
- Учет технических средств и программного обеспечения;
- База знаний;
- Администрирование;
- Настройка;
- Конструктор отчетов;
- Поиск;
- Помощь.

Доступ к любой подсистеме осуществляется через соответствующий пункт меню. Структура меню, показанная на рис. 1, отражает структуру системы servicedesk.

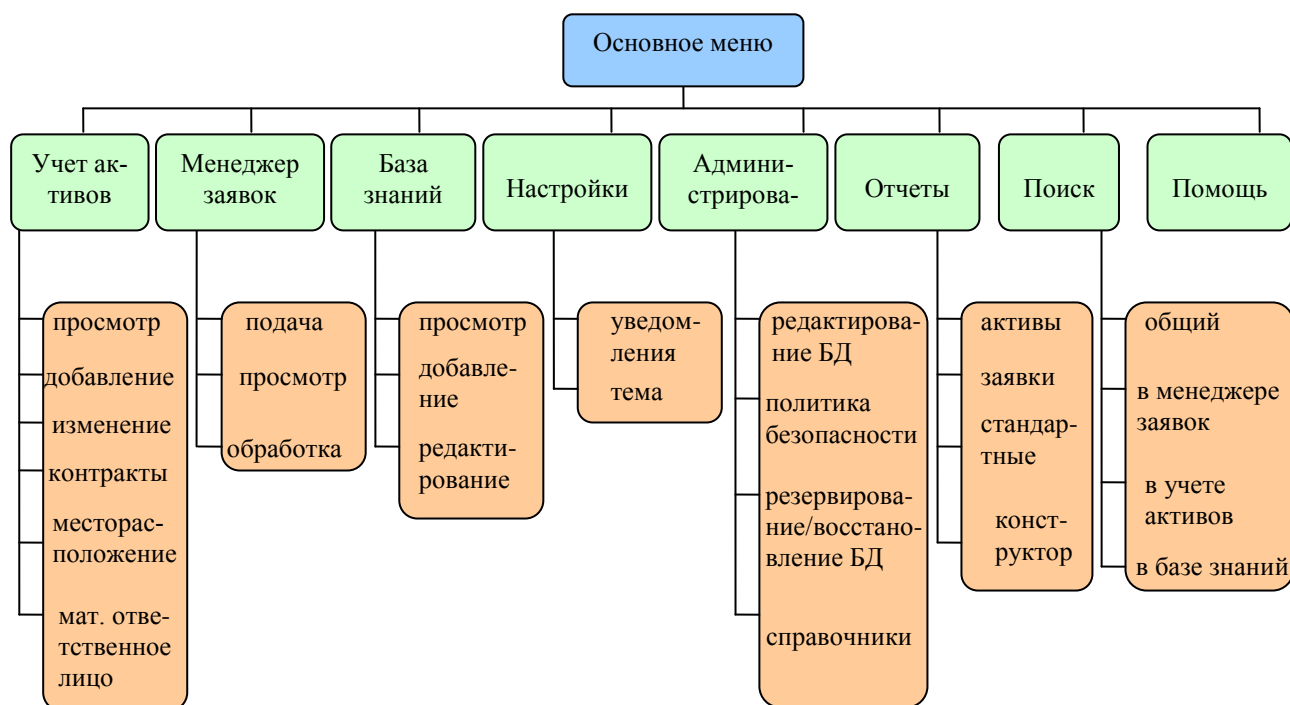


Рис. 1. Структура меню системы servicedesk

Подсистема Менеджер заявок (рис.2) обеспечивает поддержку процессов подачи, обработки и отслеживания заявок, анализа и контроля выполнения заявки на обслуживание ТС и ПО, планирование работ по заявкам, возможность резервирования технических средств для замены неисправных, просмотр статистики.

Подсистема Учет технических средств и программного обеспечения осуществляет поддержку процессов учета и контроля за состоянием, местоположением, комплектацией, текущими настройками и другими параметрами ТС и ПО, а также поддержку процесса анализа ТС и ПО на соответствие современным требованиям и обеспечивает возможность просмотра истории изменений ТС и ПО.

Менеджер заявок | База знаний | Учет активов | Отчеты | Настройки | Администрирование | Поиск | Выйти

Главная/Менеджер заявок/Найти заявку/Список заявок/

**локальное меню**

- подать заявку
- найти заявку
- обработка заявки
- мои заявки
- открытые заявки

**Заявки**

Пользователь	Дата подачи	Статус заявки	Описание проблемы	Исполнитель
Голобородская Ирина Сергеевна	2009-06-06 19:33:27	открыта	"Нет Интернета"	None
Аносова Т. Г.	2009-06-07 14:27:22	открыта	не работает мышь	None

**Помощь**

Для просмотра подробной информации кликните на соответствующую строчку

- как подать заявку
- как найти заявку
- работа в базе знаний
- обработка заявки

Рис. 2. Форма просмотра заявок системы servicedesk

Подсистема База знаний обеспечивает поддержку процессов обслуживания ТС и ПО, накапливая и обеспечивая доступ к документам и информации, содержащим лучший опыт и практики.

Подсистема Администрирование обеспечивает выполнение функций резервирования, восстановления и экспорта базы данных, описания в системе учетных записей пользователей их прав и паролей доступа, заполнения справочников системы.

Подсистема Настройка предназначена для определения настроек подсистем и уведомлений.

Подсистема Конструктор отчетов предназначена для создания по выбранным параметрам и просмотра документов с возможностью экспорта данных выборки в MS WORD и EXCEL.

Подсистема Помощь описывает функции и возможности системы и способы их использования, а также решения возможных проблем возникающих при работе с программой.

Функция удаленного доступа к компьютерам пользователей предназначена для удаленного обслуживания ТС и ПО.

Система servicedesk реализована в технологии клиент-сервер с возможностью доступа с любого компьютера в локальной сети ГФ, а к некоторым функциям системы из любой географической точки. Система доступна 24X7.

Данная реализация системы servicedesk позволяет использовать ее не только в рамках гуманитарного факультета УГЛТУ, но и любого другого учебного заведения.

**Сухов М.В., Васильев И.А.**

**Sukhov M.V., Vasiljev I.A.**

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ АИС УЧЕТА УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ НА ПРИМЕРЕ КСТУ ИМ. З.АЛДАМЖАР**

**DESIGNING AIS ACCOUNT ACADEMIC PROGRESS OF STUDENTS ON EXAMPLE KSTU NAMED Z.ALDAMZHAR**

*sukhov-m@rambler.ru*

*Костанайский социально-технический университет имени академика З.*

*Алдамжар*

*г. Костанай, Республика Казахстан*

*В данной статье рассматривается необходимость создания АИС для вуза, решающую задачу академической успеваемости студентов, в условиях кредитной технологии образования, для КСТУ им. З. Алдамжар. Предлагаемая система имеет ряд преимуществ: удобный и понятный интерфейс, высокую скорость обработки данных, быстрый и простой доступ, не требующий установки дополнительного ПО на стороне клиента.*

*In this publication necessity creation AIS for the high school consider, solving problem of the academic progress students, in the conditions of credit technology of formation, for KSTU named Z. Aldamzhar is. The proposed system has several advan-*